

Procedimiento de Atención.

- a) El referente por parte de cliente se contacta a la Mesa de Servicio con el objetivo de comunicar la incidencia a través de los siguientes canales:

Portal Gratuito	Portal Premium
Correo Electrónico: sophorte@consulteq.com.mx Ticket de Soporte desde el Portal	Correo Electrónico: sophorte@consulteq.com.mx Chat de Soporte desde el Portal Teléfono: (442) 19 96 44 50

- b) El analista de la Mesa de Servicio recibirá la incidencia y entregará al referente de cliente el número de ticket correspondiente para su seguimiento. En el mismo se establecerá el nivel de prioridad en función de la severidad del incidente.
- c) En caso de que la solución de la incidencia esté fuera de los alcances de los analistas de la Mesa de Servicio, el incidente será escalado a un nivel superior de soporte para brindar solución al cliente en función de la prioridad del ticket.
- d) El analista de la Mesa de Servicio contactará al Cliente para notificar la solución de la incidencia o bien las acciones correspondientes que deberán realizarse por parte del cliente para su solución, posteriormente el analista procederá a modificar al estatus del reporte a solucionado.

Atención a Usuarios.

El acuerdo contempla la atención de soporte técnico a los clientes de acuerdo con contrato de soporte vigente.

Prioridad

Las incidencias notificadas por el Cliente, comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo a la prioridad asignada a cada incidente. La prioridad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

El cálculo de la *prioridad* se basa esencialmente en dos parámetros:

Impacto: Se determina en función de la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados del cliente.

Urgencia: Depende del tiempo máximo de demora para la resolución del incidente. Se detallan en la siguiente tabla los tiempos de acuerdo a las distintas prioridades.

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo Solución
1 Crítico	Incidentes de gran impacto que afectan la operación del cliente imposibilitando la continuidad, o comprometiéndola totalmente por fallos en el servicio.	2 Horas	El 99% de todas las fallas serán reparadas en el transcurso de 4 horas durante el horario laboral.
2 Alto	Incidentes que afectan a la operación del cliente en forma intermitente. El servicio no hace todas sus funciones e impide la operación diaria del cliente	4 Horas	El 85% de todas las fallas será reparadas en el transcurso de 8hrs durante el horario laboral
3 Medio	Incidentes parciales que afectan la operación del cliente en un proceso particular. El servicio no hace todas sus funciones.	6 Horas	El 85% de todas las fallas será reparadas en el transcurso de 2 días hábiles.
4 Bajo	Consulta técnica y/o de servicio	8 Horas	El 85% de las fallas serán reparadas en un transcurso de 4 días hábiles.

En ningún caso se verá afectado el cómputo de tiempo del SLA por causas ajenas a InvoiceOne por ejemplo por causas imputables al cliente o por terceras partes implicadas como proveedores de servicios.

Tiempos de Atención

El tiempo de atención se compone de la suma del tiempo de respuesta más el tiempo de solución.

Tiempo de Respuesta: Es el tiempo en el cual se comienza a realizar un análisis de la incidencia, ese tiempo no supone la solución de la misma.

Tiempo Solución: Es el tiempo en el cual se brinda la solución de la Incidencia comunicada por el cliente.

Durante el tiempo de atención el ticket presentara los siguientes estatus: Nuevo, Asignado, Resuelto y cerrado.

Directorio de Escalación

A continuación se presenta la información detallada de las personas involucrada en el proceso de atención a fallas.

Nivel 1	Mesa de Servicio (442) 19964450 soporte@consulteq.com.mx
Nivel 2	Coordinador (442) 19964450 coordinador@consulteq.com.mx
Nivel 3	Gerencia (442) 19964450 gerencia@consulteq.com.mx

Horarios de Servicio

Se establece el siguiente horario de atención para los usuarios de CONSULTEQ.

Premium

- ✓ Lunes a Viernes de 9:00 Horas a 18:00 Horas. exceptuando días de descanso obligatorios según el calendario aplicable en los estados unidos mexicanos.
- ✓ Sábados de 9:00 Horas a 13:00 horas.
- ✓ Guardias de Fin de semana (Domingo) de 9:00 a 15 hrs.

Gratuito

- ✓ Lunes a Viernes de 9:00 Horas a 17:00 Horas. exceptuando días de descanso obligatorios según el calendario aplicable en los estados unidos mexicanos.